

《客户消费心理及行为分析》

产品名称	《客户消费心理及行为分析》
公司名称	上海尊心教育科技有限公司
价格	30000.00/天
规格参数	
公司地址	上海市闵行区金都路4299号6幢3楼E37室
联系电话	051257905112 18915754998

产品详情

【课程介绍】

商务环境中重要的不是“我是谁”，而是别人目光中的“你是谁”进而定义“你的公司是谁”。职场的人际互动过程中，懂得“察言观行”的能力就更为重要，不论是跟上司要求加薪，或是与客户谈判价钱，我们都需要敏锐的观察力来解读对方心意，才能知所进退，而圆满达成任务。管理者通过读心术可以解读员工真心内心，员工学会察言观色可以提高职业情商，销售人员通过了解客户表情和肢体动作能更好把握商机，快速建立信任收获订单达成，让您从点滴的细节之处，体现一个“职业人”与“自然人”的区别，留给他人专业化的印象，为公司赢得更多的商业机会。

客户消费心理学是研究人们在生活消费过程中，在日常购买行为中的心理活动规律及个性心理特征。是心理学的一个重要分支。《消费心理学》着重培养和提高营销人员的实践能力；注重内容的现实性、超前性，知识体系的系统性；强调学习培训的务实性和实效性。研究消费心理，对于消费者，可提高消费效益；对于经营者，可提高经营效益。

学习本课程，可以了解和掌握消费者消费过程中的心理现象的产生与发展的规律，研究消费群体、商品陈列、商品价格、广告设计、营销沟通、营销环境与消费心理之间的关系，可让员工利用心理学知识，探究客户购买心理，快速赢得客户信任和好感，克服销售人员常见障碍，有效处理客户抗拒，建立良好黏性的客户关系。培训效果是市场营销人员对顾客心理有全新的认识，对服务客户意识有巨大提升，快速达成企业战略目标。

【培训收益】

了解顾客消费心理学，探求客户心理奥秘，预见消费者的购买行为。

能结合消费者态度形成及转变理论，培养消费者的积极态度。

培养运用需要层次理论在消费市场中的营销能力。

提高影响消费者做出购买决策的因素的能力。

针对消费者的心理，掌握各种定价方法与技巧，和有技巧地调整价格。

营造良好的购物环境，并对消费者拒绝购买态度的转化能力。

学会快速识别客户，人际交往中控制他人情绪六步法

了解人际交往的心理学原则、黄金沟通十法

顾客购买的是什么？快速赢得客户信赖的12种方法

销售心理实战练习：通过眼神、手势、言谈和肢体语言洞察顾客

销售人员卖的是什么？常见60种成交方法

潜能开发：现场体验神奇催眠术“架人桥”，了解潜意识的神奇力量

如何利用心理学原理快速处理客户抗拒：反对循环五步法

了解如何开拓客户群，判断客户购买决策的驱动力

怎样更好与客户维护双赢、持久的愉悦关系

【授课方式】

趣味游戏、分组讨论、案例分析、理论讲解、角色扮演、心理测验。

课程内容追求实战、实操、实用。体验式培训注重参与和互动、在感悟中学习获得积极的心灵体验，提升沟通能力和企业绩效，形成独特的培训风格。

【培训对象】：

销售人员、客服售后、市场推广、大客户经理、专业销售技巧课程的进阶课程。

【授课时间】：1-2天

讲师介绍

【郭敬峰老师】

压力绩效管理专家

2016-2018年度“中国培训百强名师”

美国N.G.H催眠治疗师

高级企业EAP执行师

国家二级心理咨询师

企业心灵教练

猎聘网特聘讲师

TTT魅力培训师

NLP企业沟通师

心理健康幸福推广联盟创始人

【讲师简介】

郭敬峰,拥有国家二级心理咨询师资质,163诚信品牌认证讲师、中国讲师网评选2016年度“中国培训百强名师”、猎聘网特聘讲师、米龙谷同里众创空间特聘创业导师,在中华讲师网和网易云课堂2015年度中华风云讲师评选中荣获“中国百强讲师”荣誉称号,有16年丰富的管理咨询、企业EAP员工关怀服务经验,获得美国国际催眠师协会授予的“NGH催眠治疗师”和台湾华人临床催眠师协会授予的“TAH资深催眠师”,被学员誉为“压力绩效管理专家”郭敬峰老师是高级企业EAP执行师。

职业经历从市场营销、培训经理、运营总监到总经理高级职业经理人,先后就职于希尔顿酒店、中企动力科技股份、心融集团德瑞姆心理教育机构、影响力教育训练集团等知名企业,整合酒店、IT电商、企业管理咨询、心理学教育培训等行业16年的企业管理EAP项目咨询经验。专注压力情绪疏导、高效沟通艺术、催眠式营销技巧、企业管理心理学、职业情商与团队管理等绩效优化解决方案,以提高职场人士心理资本和提升工作绩效为己任,课程广受各类企业及政府机构好评。

【授课特点】

针对客户需求定制课件,注重困扰问题解决和现场解疑答惑,行动学习教练式辅导培训采用案例分析、分组讨论、角色扮演,AB角训练、心理测评、情景模拟和实战演练,课程氛围轻松活泼,激发学员的学习兴趣,在内在感悟和方法练习中获得技能提升,改善心态绩效和行为绩效。

课程具有极强的实用性:30%的理论+40%的方法+30%的实例

培训课程提倡以人为本、感悟为宗、实操为要、效果为王

体验式培训:互动性强、幽默、生动、亲切

专业背景、前瞻理念、独到观点、丰富实践经验构成独特课程体验。

【服务客户】

服务和指导过的客户包括:中国航天、中国联通、中国电信、中国移动、建设银行、工商银行、招商银行、交通银行、农业银行、上海建工、上海隧道股份、中石油、中石化、国家电网、上海浦东国际机场、广州学而思教育,外高桥造船、上海绿地集团、海怡建筑、太平人寿、上海宝钢、大唐集团、奔驰汽车、东风汽车、一汽大众、可口可乐、中国印钞造币、中国水利水电、飞乐音响、中船重工、平安好房、华为、富士康、博世(中国)投资、江森自控、同程旅游、58同城、猎聘网、艳阳集团、仁宝电脑、南亚电子、神达电脑、美昌科技、鼎鑫电子、纬创资通、精元电脑、上海致达集团、佰和优活、激想体育文化、金陵大酒店、上海国际医学园区、长妇幼医院、苏州儿童医院、南京航空航天大学、苏州大学、上海市疾控中心、朔州市教育局、昆山人社局、安徽皖信人力资源、江苏爱德基金会、昆山周市人民政府、成都市中小企业服务中心、长沙经济开发区管委会、合肥市民政局、河北省企业家协会等知名企业

业、政府及教育机构。

【学员评价】

郭老师的课程内容专业详实，授课风格生动风趣，职业素养严谨开放，案例分析新颖实用，讲课认真敬业，课堂气氛活跃，很受大家欢迎，学下来有收获、欣喜，启迪智慧，很好！

——可口可乐饮料（天津）有限公司陈总

培训内容层次清楚，注重实用性，培训方法灵活多样，与学员互动良好，教学态度热情认真，解答学员疑惑，激发学员的学习兴趣，逻辑性强，专业水平高，对技能提升很有帮助，总体教学效果感觉良好。

一汽大众汽车有限公司成都基地人力资源曹经理

郭老师经验丰富、条理清晰、有感染力，讲课技巧生动、教学过程中精神饱满热忱，对培训内容的掌握详实、全面，教学方法注重现场演练，语言流畅、清晰易懂，与学员积极互动，课堂气氛控制良好。

——招商银行广州分行培训负责人 曾小姐

最大的收获是学会面对工作纠结时适当的温和而坚定的说No，如何提高职业情商，学会了情绪控制，学会了爱的表达方式，知道了在今后的人生中如何去面对工作中、生活中的压力，掌握了减压技巧和方法，对自我情绪管理很有帮助！

——东风汽车《职业EQ与压力管理》学员 尚小姐

中国联通3天培训《催眠电话营销及职业情商提升》部分学员反馈表：

- 1.通过这次培训，工作上更加有信心，生活中更有激情，家庭更加和谐；
- 2.收获非常多，最重要是人际关系方面，情绪控制和情商提升，感谢老师；
- 3.电话营销技巧，情商、催眠术及对爱情的认识，沟通能力及情商的提高；
- 4.对自己更加认可、老师非常崇拜您，三天时间学习到很多知识；
- 5.压力如何排解，营销技巧提升，幸福生活如何营造；
- 6.学会了沟通，疏导情绪，提升销售技巧...

与众不同的培训，选择郭老师的课很棒。——杭州智联易才人力资源庄总

郭老师课程设计合理，理论与案例充分，讲课形象生动，感染力强，有亲和力，很好解决学员问题，专业水平高，非常实用，希望有机会更多合作。

——苏州广发航空 人力资源经理曹国胜

备课充分，案例丰富，针对性强；授课氛围轻松活泼；理论与应用结合紧密，寓教于乐，学员反馈收获很多。

——昆山国家开发区管委会主任宣炳龙

.....更多培训效果反馈请百度搜索“郭敬峰”查看了解

附：郭敬峰授课见证-媒体报道：

1.《劳动报》12月1日工会专栏报道郭峰老师中国航天科技集团培训：《提升工会干部班组长协调力-某所举办沟通艺术讲座》

http://www.labour-daily.cn/Attach/Attaches/month_1411/201411301118426805.Pdf

2.百度百科-郭敬峰老师传记:

http://baike.baidu.com/link?url=2dG_rqld3lr3cK7ZV_cO2buUjBZ67ugZBEqOF4YuzclwXTYa899FillFcJgFi3kWmfSQJeOX6KPX8idQyww17L7Ddg9vGerWpKkG7eAldrK

3.人民网报道：咨询师公益成长沙龙暨“家和工程”培训基地授牌仪式启动

<http://sh.people.com.cn/n/2015/0504/c134768-24732644.html>

4.上海市社会建设委员会办公室《亲子关系建树与教育》-新闻报道：

<http://gov.eastday.com/shjs/node9/u1ai76298.html>

5.中国网报道：“家和工程”培训基地授牌仪式在闵行正式启动

http://lohas.china.com.cn/2015-05/04/content_7879171.htm

6.工商银行《情绪调控与自我激励》精彩瞬间：

<http://shequ.taoke.com/thread-89795-1-1.html>

7.中国联通《催眠电话营销及职业情商提升》新闻

<http://www.jiangshi.org/article/192808.html>

8.同程旅游《探秘客户消费心理》课程新闻

<http://www.jiangshi99.com/news/content/6197.html>

9.南京航空航天大学《高效沟通》课程新闻图片：

http://www.hke123.com/jsbk/129/blog_5259.html